

# **METODOLOGÍA Y ANÁLISIS PARA EVALUAR LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR PÚBLICA: UN CASO DE ESTUDIO**

Nuno Adriano Baptista Ribeiro

Paula Odete Fernandes

Dpto. de Economia e Gestão da Escola Superior de Tecnologia e de Gestão

Instituto politécnico de Bragança

Bragança, Portugal

## **RESUMEN**

La Gestión de la Calidad es uno de los factores de mayor interés dentro del campo de la gestión estratégica de una organización. Sin embargo, aunque la Gestión de la Calidad, inicialmente implementada en la industria, tiene hoy una buena divulgación en el sector de los servicios, incluyendo la Administración Pública, no ha presentado avances tan significativos como en el campo industrial.

De este modo, y dado que la calidad es una teoría de gestión que deberá ser, cada vez más, implantada en la Administración Pública Portuguesa, resulta necesario facilitar herramientas que permitan llevar a cabo su evaluación. Así, con vistas a contribuir al enriquecimiento de los estudios sobre este tema, el propósito del presente trabajo es presentar algunos indicadores capaces de evaluar la calidad de una Institución Pública de la Enseñanza Superior. Se tomó como objeto del estudio la Escola Superior de Tecnologia e de Gestão del Instituto Politécnico de Bragança.

**Palabras Clave:** Administración Pública, Evaluación, Indicadores, Calidad.

## **ABSTRACT**

Quality Management is one of the main factors within an organization's strategic management. Despite its initial implementation within the Industrial sector, and its present widespread use in the Services Sector including Public Administration, quality management did not make the same headway within Industry.

Since quality is a management theory that must be increasingly implemented in the Portuguese Public Administration, it is important to provide the relevant evaluation tools. For this purpose and to help improve the level of studies in this subject, it is our aim to present through this work, some indicators to measure the quality of a Public Institution such as a College for Higher Education. The subject for this study was the "Escola Superior de Tecnologia e de Gestão" part of the "Instituto Politécnico de Bragança".

**Key Words:** Public Administration, Evaluation, Indicators, Quality.

## SUMARIO

	<i>Pág.</i>
1. Introducción	3
2. Evaluación de la Calidad en la Enseñanza Superior	4
2.1. Indicadores para Evaluar la Calidad	5
2.1.1. Una Propuesta	5
2.2. El Caso de la Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança	8
2.2.1. Objetivos y Metodología de la Investigación, Definición de la Muestra y Método de Obtención de Datos	8
2.2.2. Análisis y Discusión de los Resultados	9
3. Conclusiones del Estudio y Futuras Líneas de Investigación	12
4. Referencias Bibliográficas	13

## 1. INTRODUCCIÓN

La Calidad es hoy día un tema fulcral, de gran actualidad y universalidad, presente en la administración de las organizaciones y decisivamente influyente en el desarrollo de las sociedades, ya que se busca, de una forma cada vez más persistente, la calidad de vida para todos. Se podría afirmar que el movimiento hacia la calidad, es un hecho indiscutible que transmite una nueva dinámica a la economía mundial. Sin embargo, resulta un poco difícil definir la Calidad, simplemente debido a las definiciones promovidas y publicitadas por varios Gurús<sup>1</sup> de la Calidad. El término calidad se utiliza con distintos significados y ha sufrido evoluciones a lo largo del tiempo. En una definición más orientada a la Administración Pública, se puede definir la Calidad como *“una filosofía de gestión que permite una mayor eficacia y eficiencia de los servicios, menos burocratización, simplificación de procesos y procedimientos y la satisfacción de las necesidades explícitas e implícitas de los ciudadanos”* (SMA; 1999:5).

Tradicionalmente, la calidad se ha desarrollado en un contexto industrial dónde se lleva aplicando desde hace algunas décadas, desarrollándose desde los modelos más sencillos del control de calidad a los más avanzados de la Gestión de la Calidad Total. Recientemente, este nuevo paradigma ‘Calidad’, ha sido introducido en el sector de los servicios, surgiendo así la necesidad de adaptar los modelos utilizados en el campo industrial, a sus peculiaridades, una vez que tales modelos estaban más orientados hacia los procesos.

La introducción de la idea de la Calidad en los Servicios Públicos también se volvió imperativa, ya que hoy día existe la necesidad de hacer referencia explícita a la Calidad y, en la perspectiva del cliente/ciudadano de la Administración Pública, es sin duda importante obtener el resultado esperado (satisfacción de las necesidades explícitas); sin embargo, la rapidez, el bajo coste, la amabilidad en la atención al público o la seguridad (necesidades implícitas), son también valoradas en la apreciación global del cliente/ciudadano (Fernandes; 1997).

En la Enseñanza Superior, esa necesidad también se hace sentir, debido a que la percepción de la calidad podrá ser uno de los factores de mayor impacto a la hora de seleccionar la Institución de Enseñanza por parte del alumno; es decir, las instituciones de la Enseñanza Superior, sienten la necesidad de prestar un servicio de calidad que les permita atraer a los alumnos y aumentar el éxito escolar.

Esta sensibilización hacia la Calidad por parte de las instituciones de la Enseñanza Superior, conlleva la necesidad de la respectiva evaluación, lo que presupone la adopción de herramientas de medición.

En este sentido, se pretende con el presente trabajo, presentar algunos indicadores para evaluar la calidad de una Institución Pública, en concreto de la Enseñanza Superior, habiéndose tomado como objeto del estudio a la Escola Superior de Tecnologia e de Gestão (ESTiG) del Instituto Politécnico de Bragança (IPB).

De este modo, el trabajo está estructurado en dos partes: en la primera, se presentan algunos indicadores para evaluar la calidad de una Institución de la Enseñanza Superior y, en la segunda, se aplican estos indicadores a la Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança.

## **2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR**

Según la CCE (1993), además del crecimiento acentuado de la enseñanza superior, en las últimas décadas han existido otros hechos que han contribuido a que aparecieran sistemas de evaluación de la calidad en la enseñanza superior: mayor relación universidad/empresa, lo que origina la importación de conceptos empresariales (Gestión de la Calidad Total, etc.); esfuerzo por parte de los Gobiernos en demostrar que la disminución del coste por alumno, como forma de contener el gasto, se debe al aumento de la eficiencia de las instituciones; el creciente desarrollo e internacionalización de los medios de comunicación, obligó a las instituciones de la enseñanza superior a explicar a la sociedad lo que hacen y cómo lo hacen; y la creciente movilidad internacional del alumnado, docentes e investigadores en Europa, y a la internacionalización del mercado de trabajo europeo.

El sistema de evaluación y acompañamiento de las instituciones de la enseñanza superior debe incidir, esencialmente, en **la calidad del desempeño científico y pedagógico, de acuerdo con la naturaleza y tipología de la enseñanza; la preparación académica del cuerpo docente y las condiciones de funcionamiento**<sup>2</sup>. En este sentido, una de las finalidades más relevantes de la evaluación de las instituciones de la enseñanza superior, será **estimular la mejora de la calidad de las varias actividades desarrolladas**<sup>3 y 4</sup>.

---

<sup>1</sup> Tales como: Deming, Feigenbaum, Ishikawa, Crosby, Juran y Gryna, entre otros.

<sup>2</sup> A destacar por los autores.

<sup>3</sup> A destacar por los autores.

<sup>4</sup> Según el Art. 3º de la Ley n.º 38/94, de 21 de Noviembre - Ley de la Evaluación de la Enseñanza Superior.

De este modo, y sabiendo nosotros que la evaluación de la calidad tendrá que ser efectuada, nos ha surgido la cuestión de saber de qué forma se deberá hacer.

Así, la creación de sistemas de indicadores podrá ser un instrumento imprescindible y fiable que nos permitirá medir y evaluar la calidad. Este instrumento posibilitará relacionar valores de *inputs*, procesos, resultados y *outputs*, que van a estar presentes en la función de las instituciones de la enseñanza superior. El establecimiento de indicadores deberá posibilitar un análisis interno, de forma a que se puedan implementar programas que lleven a la mejora de la calidad de los servicios.

En consecuencia con lo expuesto anteriormente, en el siguiente punto se presentará un sistema de indicadores que será definido, en base a estudios elaborados por varios autores, en el sentido de que se pueda aplicar en la evaluación de la calidad de la Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança del Instituto Politécnico de Bragança. Este sistema incidirá, sobre todo, en la calidad de la enseñanza.

## **2.1. Indicadores para Evaluar la Calidad**

Los indicadores pueden ser una excelente herramienta para que podamos evaluar la calidad de las varias actividades que llevan a cabo las instituciones de la enseñanza superior. Sizer (citado por Valderrama; ?) destaca que el uso de indicadores en las instituciones de la enseñanza superior, viene justificado por la forma en que pueden ayudar a detectar con rapidez las tendencias de las alteraciones en las necesidades de los ciudadanos, en las preferencias por determinados tipos de carreras, etc., hecho que va a permitir que mejore su calidad.

Sin embargo, se verifica que algunas instituciones guardan para sí mismas los indicadores que las caracterizan, o ni tan siquiera los definen, lo que se puede traducir en una gestión incompetente. No sólo no quieren transmitir a los demás lo que hacen y cómo lo hacen, lo que permitiría evaluar su calidad, sino que tampoco tienen curiosidad en saber cómo lo hacen y cuánto hacen.

### **2.1.1. Una Propuesta**

La metodología utilizada para definir un sistema de indicadores para evaluar la calidad en las instituciones de la enseñanza pública, se basa en estudios científicos, documentos e instituciones que abordaron esta materia (Rodríguez, 1999; Carvalho, 1996; Universities Funding Council del Reino Unido, Guía para la Autoevaluación de las Instituciones de la Enseñanza Superior -“Evaluación de un área de conocimiento/área de formación”, Estructura

Común de Evaluación de la Calidad de las Administraciones Públicas de la U.E. - Guía de Autoevaluación).

**Tabla 1:** Indicadores para Evaluar la Calidad en la Enseñanza Superior Pública.

Indicadores Financieros	Indicadores de Docencia	Indicadores de Investigación	Indicadores de Alumnos	Indicadores de Funcionarios	Indicadores de Extensión
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coste medio por alumno;</li> <li>Coste medio por diploma;</li> <li>Coste medio por asignatura;</li> <li>Coste medio por carrera;</li> <li>Coste medio por carrera/año;</li> <li>Coste medio de las diferentes actividades y productos;</li> <li>Ingreso medio por estudiante (tasas universitarias);</li> <li>Gastos en personal/gastos totales;</li> <li>Ingresos de subvenciones para proyectos de investigación;</li> <li>Gastos ordinarios;</li> <li>Gastos de capital;</li> <li>Gastos totales;</li> <li>Gastos en personal;</li> <li>Gastos de capital/gastos totales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º profesores/N.º alumnos;</li> <li>Media de absentismo laboral por profesor;</li> <li>N.º medio de horas impartidas por docente (semana);</li> <li>N.º de invitados/N.º total de docentes;</li> <li>N.º de alumnos por carrera;</li> <li>N.º de alumnos por grupo;</li> <li>N.º medio de horas de preparación de las clases;</li> <li>N.º medio de asignaturas impartidas por docente;</li> <li>Condiciones de las aulas;</li> <li>Equipamiento de laboratorio;</li> <li>Tipo de recursos utilizados en las clases;</li> <li>Personal docente por niveles académicos;</li> <li>Personal docente por eslabones de edad;</li> <li>Personal docente por categorías docentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos desarrollados (investigación, innovación, etc.);</li> <li>Proyectos desarrollados en colaboración con otras entidades;</li> <li>Publicaciones periódicas;</li> <li>Artículos científicos publicados en revistas nacionales o extranjeras;</li> <li>Ponencias presentadas en congresos nacionales e internacionales;</li> <li>N.º de suscripciones de revistas;</li> <li>N.º de profesores dedicados a la investigación;</li> <li>N.º disertaciones y tesis al año;</li> <li>N.º Becarios/Total docentes;</li> <li>Gastos de investigación;</li> <li>Ingresos de subvenciones para proyectos de investigación;</li> <li>N.º de patentes e invenciones;</li> <li>N.º participaciones en congresos nacionales e internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota media acceso;</li> <li>% aprobados en las asignaturas;</li> <li>N.º medio de alumnos que asisten a clase;</li> <li>N.º medio de alumnos para terminar la carrera;</li> <li>Tiempo medio entre la fecha de conclusión de la carrera y la obtención del primer empleo;</li> <li>N.º de prácticas;</li> <li>N.º de ex-alumnos desempleados;</li> <li>N.º proyectos de investigación con la participación de alumnos;</li> <li>N.º alumnos con beca;</li> <li>Tiempo medio de uso de la biblioteca por alumno;</li> <li>Media de la nota final de la carrera;</li> <li>N.º diplomas atribuidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º funcionarios;</li> <li>Ratio Funcionario/alumno</li> <li>Media de absentismo laboral por funcionario;</li> <li>N.º de acciones formativas por funcionario;</li> <li>Coste medio por funcionario;</li> <li>Funcionarios por niveles académicos;</li> <li>Funcionarios por escalones de edad;</li> <li>Funcionarios por categorías;</li> <li>N.º medio de funcionarios por servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de exposiciones;</li> <li>Modalidades deportivas;</li> <li>Coste de las exposiciones;</li> <li>Participaciones de la tuna universitaria;</li> <li>N.º deportistas intercambios.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

Teniendo como base las varias actividades que pueden llevarse a cabo por una institución de la enseñanza superior, de forma a que podamos medir la calidad de cada una de ellas, se hizo la siguiente clasificación de los indicadores: Indicadores *Financieros*; Indicadores de *Docencia*; Indicadores de *Investigación*; Indicadores de *Alumnos*; Indicadores de *Funcionarios*; Indicadores de *Extensión*.

A continuación se procede a explicar la importancia de la clasificación presentada anteriormente:

**A. Indicadores Financieros:** La calidad de una institución depende de los aspectos financieros relacionados a la misma. Tratándose de una institución pública, resulta aún más relevante, ya que los ciudadanos (contribuyentes) intentan cada vez más analizar el resultado y el rendimiento de la institución, de forma a evaluar la eficacia y la eficiencia de la misma. Cuanto a este tipo de indicadores, nos parece que será importante utilizar algunos ratios ya testados en el entorno empresarial<sup>5</sup>, sin embargo, algunos pierden un poco su significado. De este modo, en nuestra propuesta incidiremos, exclusivamente, en otro tipo de indicadores que nos han parecido, en este momento, más apropiados.

**B. Indicadores de Docencia:** La docencia es una de las actividades más importantes en las instituciones de la enseñanza superior, pues a través de ella lograrán cumplir su misión. Normalmente, esta actividad es percibida por los ciudadanos como la función más importante de este tipo de instituciones. En este sentido, los indicadores para evaluar la calidad de esta función, son de una importancia extrema, y pueden agruparse por cursos, programas de doctorado, otras actividades relacionadas con la docencia, etc.

**C. Indicadores de Investigación:** La investigación también es una de las actividades más importantes en las Instituciones de enseñanza superior, puesto que contribuyen en gran medida al desarrollo científico de los diferentes países. De este modo, la evaluación de la calidad de esta actividad es de suma importancia.

**D. Indicadores de Alumnos:** Los alumnos son la razón de ser de cualquier institución de enseñanza, por lo que resulta fundamental definir indicadores que puedan evaluar y analizar la calidad de los mismos. La evaluación de la calidad de una institución de educación superior viene muchas veces asociada a la prestación profesional de sus alumnos, teniendo como base su formación y preparación, tanto a nivel científico como profesional. Así, a través del estudio efectuado, definiremos varios indicadores; Sin

embargo, tendremos en cuenta que, por sí solos, éstos nunca permitirían evaluar la calidad de una institución de enseñanza superior.

**E. Indicadores de Funcionarios:** Las instituciones de enseñanza tienen que presentar una conjugación perfecta entre la función docente y los funcionarios, ya que los servicios (administrativos, secretarías, contabilidad, laboratorios, etc.) son los que sustentan su funcionamiento. Teniendo en consideración que muchos de los procesos internos dependen de la función alumnado, resulta imperioso y fundamental definir algunos indicadores que también permitan evaluar esta función.

**F. Indicadores de Extensión:** Finalmente, tenemos las actividades de extensión en las instituciones de enseñanza superior que, cada vez más, tienen un peso considerable en el total de las actividades desarrolladas. Estas actividades son bastante diversificadas, dependiendo de la institución que las desarrolla. Sin embargo, se podrá hacer la siguiente distinción: actividades deportivas, sociales, musicales, exposiciones, etc. En esta área, los indicadores permitirán realizar una evaluación de las actividades extra-curriculares.

Aún se podrían definir indicadores para evaluar la calidad de las instalaciones de la institución, los procesos internos, las actividades desarrolladas de acción social, etc. En el presente estudio ignoraremos este tipo de indicadores, por lo que presentamos en la Tabla 1 los varios indicadores, teniendo como base la clasificación efectuada.

## **2.2. El Caso de la Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança**

A continuación, y una vez efectuado el abordaje a los diferentes indicadores que se pueden tener en cuenta para efectuar una evaluación de la calidad en una institución de la enseñanza superior, se procederá a la aplicación de aquellos indicadores que nos han parecido los más adecuados para el estudio en cuestión. De este modo, y como se ha mencionado anteriormente, el estudio incide en la ESTiG, integrada en el IPB.

### **2.2.1. Objetivos y Metodología de la Investigación, Definición de la Muestra y Método de Obtención de Datos**

Partiendo de la base de que las instituciones de la enseñanza superior sienten la necesidad de ofrecer un servicio de calidad que les dé la posibilidad de atraer alumnos y aumentar el suceso escolar, el objetivo de este trabajo ha sido, no sólo ofrecer instrumentos que permitan realizar su evaluación, sino también contribuir al enriquecimiento de estudios sobre este tema. En esta

---

<sup>5</sup> Sólo posible una vez implementados los nuevos planes oficiales de contabilidad pública (POCP, POAL, POC - Educación, etc.).



línea, se pretendió evaluar la calidad, en términos de percepción, de la Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança.

Para realizar esta investigación, se ha definido como población objeto del estudio, los alumnos (5552), funcionarios (212) y docentes (427) del IPB. Debido a la dificultad para estudiar a toda la población, puesto que no existe una centralización en los servicios centrales del IPB de todos los datos necesarios para el estudio referentes a las demás escuelas, se optó por seleccionar sólo a la ESTiG. De este modo, la muestra final está compuesta por: 215 docentes, 2289 alumnos y 39 funcionarios; correspondiente al 41% de la población total.

La investigación efectuada en este trabajo incide en la ESTiG. Cabe destacar que, ante la imposibilidad de conseguir todos los datos para construir las variables para proceder al análisis, sólo se han tenido en cuenta las facilitadas por las secretarías administrativas de la ESTiG y del IPB. Los datos que irán ser tratados, hacen referencia al año lectivo 2003/04.

### **2.2.2. Análisis y Discusión de los Resultados**

En la Tabla que a continuación se presenta (Tabla 2), se encuentran los diferentes indicadores, teniendo por base la propuesta ya mencionada, aplicados a la ESTiG.

El análisis que efectuaremos se basa en los indicadores propuestos y consistirá en la percepción que tenemos de los mismos, evidenciando aquellos que nos parecen más relevantes.

En lo relativo a los **indicadores financieros**, destacamos el hecho de que no es posible la presentación de indicadores económico-financieros (originados por la no aplicación del Plan Oficial de Contabilidad para el Sector Educación), que podrían permitir de mejor forma la evaluación de la calidad de la gestión de la institución. Por otro lado, no fue posible obtener los costes medios por alumno, por diploma, por asignatura, por carrera, etc., debido a la inexistencia de una contabilidad analítica.

En relación a los **indicadores de docencia**, verificamos que la ESTiG presenta un cuerpo docente relativamente joven, lo que hace con que los asistentes tengan un peso relevante. Verificamos aún, que el cuerpo docente ostenta ya 38 doctorados, encontrándose muchos otros (72) realizando el doctorado y también un gran número de docentes con master (94). Si comparamos estos datos con los del año 1997, se puede verificar que la escuela ha apostado en la formación de su cuerpo docente, ya que en 1997 tan sólo existían 13 doctorados. En lo que se refiere a los indicadores de impartición de clases, estamos ante indicadores con valores razonables, dentro de la media, en lo que se refiere a asignaturas y clases impartidas por

docente. El cálculo del coste medio por docente presenta valores que, en nuestra opinión, no son los correctos. Como no se realiza una contabilidad analítica, sólo se ha tenido en cuenta el coste con la remuneración base, por lo que no nos fue permitido imputar costes relacionados con el material didáctico, ayudas de costes y transportes, entre otros.

**Tabla 2:** Indicadores para Evaluar la Calidad de la ESTiG en el Año Lectivo 2003/04.

Indicadores Financieros		Indicadores Docencia		Indicadores de Investigación	
Ingreso medio por estudiante (Tasas Universitarias)	€ 381.904,58	Docentes Licenciados	83	N.º proyectos desarrollados (investigación e Innovación)	6
Gastos de personal	€ 6.121.485,08	Docentes con Master	94	N.º proyectos desarrollados en colaboración con otras entidades	4
Gastos ordinarios	€ 6.465.277,04	Docentes con Doctorado	38		
Gastos de capital	€ 210.795,89	Asistentes al 1º Trienio	78	N.º de publicaciones	398
Gastos totales	€ 6.676072,93	Asistentes al 2º Trienio	61	Artículos publicados	
Gastos personal/gastos totales	91,69%	Profesores Adjuntos	56	Ponencias presentadas	318
Gastos capital/gastos totales	3,16%	Profesores Coordinadores	4	Libros publicados	70
Ingresos de subvenciones para proyectos de investigación	€ 462.038,7	Profesores Titulares <sup>a)</sup>	16	N.º suscripciones a revistas	10
Gastos en proyectos de investigación	€ 352.058,15	Docentes con menos de 35 años	149	N.º de profesores dedicados a la investigación	326
		Docentes con edad entre los 36 y 49 años	54	N.º disertaciones (Master)	87
		Docentes con más de 50 años	12	N.º tesis (Doctorado)	94
		N.º profesores/N.º alumnos	9,4%	N.º de becarios	38
		N.º invitados/N.º total docentes	17,2%	N.º de becarios/total docentes	43
		N.º medio de alumnos por carrera	254		20%
		Coste medio por docente (mes)	€ 2.150		
		N.º medio horas impartidas por docente (semana)	8h		
		N.º medio de asignaturas impartidas por docente	4		
		Laboratorios	20		

**Nota:** a) Colaboradores de otras Instituciones de Enseñanza Superior.

Cuanto a los **indicadores de investigación**, podemos verificar que es una gran apuesta de la ESTiG, pues ostenta 87 docentes investigando, ya sea en sus propios masters y doctorados,

como en el ámbito de proyectos de investigación e innovación. Otro indicador que comprueba la investigación elaborada por la ESTiG, es lo significativo número de publicaciones. Así y hasta 2003/04 se han hecho 886 publicaciones, realizadas por sus docentes: en congresos, revistas nacionales e internacionales. Dentro de este ámbito, podremos también destacar que se están desarrollando 6 proyectos de investigación e innovación, de los cuales 4 son en colaboración con otras instituciones de prestigio a este nivel.

Por los valores obtenidos para los **indicadores de alumnos**, se observa que los que se presentan como no satisfactorios son: n.º medio de alumnos que asisten a clase; n.º medio de años para la conclusión de la carrera (Licenciatura); nota final de la carrera y el porcentaje de aprobados en las asignaturas. En cuanto a éste último, cabe destacar que se obtuvo basándose en la relación entre el total del n.º de alumnos aprobados y el total del n.º de alumnos matriculados y entre los aprobados y los evaluados, verificándose que el según indicador presenta valores superiores más satisfactorios. Los restantes indicadores presentan valores satisfactorios, haciendo hincapié en: el tiempo que transcurre desde la conclusión de la carrera y la obtención del primer empleo; n.º de ex-alumnos desempleados y n.º de prácticas. Este último nos permite destacar no sólo la estrecha relación empresa/ESTiG, sino también la buena aceptación por parte del mundo empresarial al integrar a los alumnos en el mercado laboral. De este modo, la imagen, divulgación y, consecuentemente, promoción de la ESTiG y su calidad de enseñanza, es proyectada por los alumnos que en ella se forman hacia la comunidad no académica.

En el área de los **funcionarios**, podemos contrastar que un buen porcentaje posee formación superior. Sin embargo, ello no implica una imputación directa a carreras profesionales. También podemos verificar que existe una preocupación en la formación de los funcionarios, por lo que en media, cada uno recibe una acción formativa al año, es decir, una semana. El coste medio por funcionario se calculó en semejanza con el coste medio por docente.

En relación a los **indicadores de extensión**, podemos verificar que apenas existe la preocupación por parte de la ESTiG en celebrar eventos que no estén relacionados con la enseñanza.

**Tabla 2:** Indicadores para Evaluar la Calidad de la ESTiG en el Año Lectivo 2003/04 (continuación).

Indicadores de Alumnos		Indicadores Extensión		Indicadores de Funcionarios	
Nota media de entrada (en 20)	11,59	Modalidades deportivas	4	N.º funcionarios	39
% aprobados en las asignaturas (matriculados)	42,5%	Participaciones de la Tuna Académica	12	Formación académica funcionarios:	
% aprobados en las asignaturas (evaluados)	69,8%			4º de Primaria	1
N.º medio de alumnos asisten a clase	16			6º de Primaria	5
N.º medio de años para terminar la carrera				3º de la ESO	5
	6,9			COU	7
Tiempo intermedio entre la conclusión de la carrera y la obtención del primer empleo				Diplomados	5
	2 meses			Licenciados	14
N.º de prácticas				Con Master	2
N.º de ex-alumnos desempleados	147			Carreras profesionales:	
	0			Técnicos superiores	6
Nota final de la carrera (en 20)				Técnicos	16
Diplomas atribuidos	11,77			Administrativos	6
	275			Otros	11
				N.º funcionarios/N.º alumnos	1,7%
				Media absentismo año	8,66
				Coste medio por funcionario (mes)	€ 1.272,9

En este sentido y, por el análisis efectuado, percibimos que la ESTiG presenta algunos indicadores satisfactorios y otros que manifiestan preocupación con la calidad. Sin embargo, como ya hemos referido antes, no podemos sacar conclusiones globales a este nivel.

### 3. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Una de las limitaciones del presente estudio fue la dificultad y, a veces, imposibilidad de recoger algunos indicadores que se manifiestan como fundamentales para la evaluación de la calidad de las instituciones de la enseñanza superior. Por ejemplo, la no aplicación del Plan Oficial de Contabilidad Pública y la inexistencia de contabilidad analítica, lo que conlleva a

un cálculo de valores que no son reales, lo que implica el no conocimiento de determinados indicadores relevantes para efectuar un análisis de la situación actual de la Escuela. Sin embargo, y para que se pueda ultrapasar esta dificultad, en los futuros estudios se revela de extrema importancia el que los órganos directivos de la ESTiG se empeñen no sólo a crear un sistema de información que esté permanentemente actualizado, sino también que apliquen los factores referidos anteriormente.

Basándonos en los indicadores que hemos logrado recoger, no podremos en este estudio sacar la conclusión de que la ESTiG es una institución de calidad, ya que para ello serían necesarios unos valores medios de los distintos indicadores, en base a su aplicación en todas las instituciones de este tipo o a través de la comparación de años consecutivos.

Así, en relación al objetivo que nos habíamos propuesto analizar, somos de la opinión de que la ESTiG deberá apostar en los indicadores que se han presentado con valores satisfactorios, en términos perceptivos, a nivel de la calidad. Por otro lado, deberá también aumentar la preocupación en mejorar los que presentan valores que no nos parecen aceptables.

Somos conscientes de que la propuesta de indicadores que preconizamos para evaluar la calidad de la enseñanza superior, se revela insuficiente y se podrá profundizar y mejorar. De este modo, dejamos el “alerta” de que se deberán crear varios mecanismos a tal efecto. Somos también de la opinión de que podrán existir otros mecanismos de evaluación de la calidad y otras metodologías, pero optamos por los indicadores porque nos han parecido un concepto poco utilizado en la Administración Pública en Portugal.

Se viene verificando que la reputación académica de una Institución de la Enseñanza Superior se debe, en parte, a la divulgación y promoción proyectada por los actuales alumnos, y que la percepción de la calidad podrá ser uno de los factores con gran impacto en la selección de la Institución de Enseñanza para la asistencia del potencial alumno. En este sentido, sería pertinente, como futuras líneas de investigación: analizar el grado de satisfacción de los actuales alumnos de la institución y evaluar la calidad percibida por los mismos; se tomó por base el objeto del estudio, la ESTiG de Bragança, pero se pretende posteriormente llevar el estudio a las demás escuelas que forman parte del IPB, para así estudiar la existencia o no de Calidad en su evolución, aplicando la presente propuesta de indicadores en: la ESTiG, en distintos años; en las demás escuelas que integran el IPB; en otras instituciones nacionales de enseñanza superior politécnica; y así comparar los respectivos resultados.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**AECA;** (1997); “Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas”; *Documento n.º 16 de Principios de Contabilidad de Gestión*, (Propuesta de Documento); Publicaciones de la Asociación Española de Contabilidad y Administración; Madrid.

**CARVALHO,** João Baptista da Costa; (1996); “*Propuesta de un Modelo de Información Contable para las Universidades Públicas y su Aplicación en Portugal*”; Tesis Doctoral; Universidad de Zaragoza - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

**CCE;** (1993); “*Gestão e Garantia da Qualidade no Ensino Superior Europeu - Métodos e Mecanismos, Educação, Formação e Juventude*”; Publicações da Comissão da Comunidade Europeia; Bruxelas.

**FERNANDES,** Paula Odete; (1997); “*A Qualidade e o Desafio de Excelência: Qualidade nos Serviços Públicos-Administração Local-Distrito de Bragança*”; Dissertação de Mestrado em Gestão; Universidade da Beira Interior; Covilhã.

**Lei N.º 38/94,** de 21 de Novembro - *Lei da Avaliação do Ensino Superior*.

**RODRÍGUEZ,** Emilia Fernández y otros; (1999); “*La Contabilidade Directiva: Un Nuevo Marco en las Formas de Actuación de las Universidades*”; VI Congresso Internacional de Custos; Setembro; Braga.

**SMA;** (1999); “*Administração Pública e Qualidade*”; Publicações do Secretariado para a Modernização Administrativa; Lisboa.

**VALDERRAMA,** Teresa García; (?); “*La evaluación y el Control de la Eficiencia en la Universidad*”; Tesis Doctoral; Universidad de Cádiz - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; Cádiz-España.